

Indecopi se reunió con empresas de telemarketing para advertirles sobre llamadas y mensajes sin consentimiento a la ciudadanía

El Indecopi exhorta a empresas teleoperadoras a cumplir con sus obligaciones establecidos en el Código de Protección y Defensa al Consumidor

- ✓ Durante la emergencia sanitaria por la COVID-19, el Centro Especial de Monitoreo de la institución ha recibido más de 9 mil reportes y consultas relacionados con llamadas y mensajes realizados por empresas que ofrecían algún producto o servicio,
- ✓ 22 empresas de telemarketing han firmado documento de compromiso de cumplimiento normativo.

En el marco del Plan Anual de Supervisión 2021, la Dirección de Fiscalización (DFI) del Indecopi se reunió, de manera preventiva, con 37 empresas de telemarketing, a fin de exhortarlos al cumplimiento de sus obligaciones al momento de realizar llamadas y enviar mensajes a consumidores ofreciendo algún producto o servicio, sin contar con el consentimiento previo.

Personal de fiscalización de la DIF sostuvo reuniones con estas empresas para advertirles sobre los derechos que tiene la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como recordarles la obligación de contar con el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, por parte de los consumidores en caso requieran ofrecer productos y/o servicios.

Asimismo, el Indecopi invitó a estos proveedores a firmar un compromiso de cumplimiento normativo, a fin de lograr una actitud responsable por parte de las empresas en relación con los mensajes y llamadas constantes que realizan a las personas. Producto de esta gestión **se ha logrado, a la fecha, que 22 empresas de telemarketing firmen este documento, en el que se comprometen a respetar sus obligaciones** (Ver Anexo 1).

Es importante precisar que el Indecopi realiza un monitoreo constante de los agentes del mercado; por lo que, si se advierte que alguno de ellos pudiera estar incurriendo en un posible incumplimiento, la Dirección de Fiscalización podría iniciar una supervisión.

Las reuniones tuvieron lugar los días 16 y 18 de agosto y en ellas se alertó a las empresas sobre la problemática generada. Además, se absolvió consultas y dudas, para que corrijan sus conductas.

Centro Especial de Monitoreo

Desde el inicio del Estado de Emergencia por la COVID-19, hasta agosto de 2021, el Indecopi, a través de su Centro Especial de Monitoreo (CEMI), recibió un total de **9 726** reportes y consultas de la ciudadanía relacionados con llamadas y mensajes realizados por empresas que ofrecían algún producto o servicio, sin contar con el consentimiento previo de los consumidores.

En relación con las 10 empresas más reportadas por la ciudadanía, la institución, a través de la DFI, iniciará la fiscalización correspondiente.

¿Qué hacer ante una llamada sin consentimiento para ofrecer productos y servicios?

El Indecopi recuerda a la ciudadanía que, al momento de adquirir productos y servicios, las empresas solicitan a los consumidores aceptar previamente sus términos y condiciones. Por ello, deben leer bien lo que aceptan, ya que pueden estar autorizando el envío de publicidad o promociones (a través de llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos).

Como se sabe, el Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 58, numeral 58.1, literal e), señala que el envío de comunicaciones (mensajes o llamadas) promocionales, sin la previa autorización de los consumidores, califica como un 'método comercial agresivo'.

Se recuerda a las personas que la institución pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para reportar cualquier situación que pudiera estar afectándolas:

- Formulario web "Vigilancia Ciudadana": <https://cutt.ly/jjW4l8m>
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.

Lima, 20 de setiembre de 2021

ANEXO 1: Teleoperadores que han firmado el compromiso

- 1 GESTION DE SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.C.
- 2 AST PERU S.A.C.
- 3 BAYENTAL BPO S.A.C.
- 4 BIZNES SAC.
- 5 LOCALCENTER S.A.C.
- 6 MF ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.C.
- 7 O & M SERVICIOS COMERCIALES S.A.C. "OYM SAC"
- 8 PLUSMETAS SAC
- 9 THE UPSCALE COMPANY S.A.C.
- 10 AVANCE LEGAL S.A.C.
- 11 AGENCIA B12 ONLINE PERÚ S.A.C.
- 12 COMDATA GROUP PERU S.A.C. (ANTES DIGITEX)
- 13 REPRESENTACIONES H S.A.C.
- 14 KONECTA BTO, S.L. SUCURSAL EN PERU - "KONECTA"
- 15 MASTER CENTER AMERICAS S.A.C. - "MASAMERICA"
- 16 TCONTACTO S.A.C. - "TCONTACTO"
- 17 BUSINESS INTELLIGENCE OUTSOURCING BIO S.A.C. - "BIO S.A.C."
- 18 GESTION DE COBRANZAS Y RECUPEROS SRL - "GESCOB S.R.L."
- 19 GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE SL SUCURSAL EN PERÚ
- 20 PARTNER SERVICE S.A.C.
- 21 STRATTON PERU S.A.C. - "Konecta"
- 22 ALVCOM S.A.C.